

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Хакасский технический институт – филиал ФГАОУ ВО
«Сибирский федеральный университет»

институт

«Экономика и менеджмент»

кафедра

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ И. В. Панасенко

подпись инициалы, фамилия

« ____ » _____ 2017 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

38.03.02 Менеджмент

код — наименование направления

Разработка внутрифирменного стандарта обслуживания клиентов
(на примере ООО «Чистый город»)

тема

Руководитель

подпись, дата

к.э.н., доцент

должность, ученая степень

И. В. Панасенко

инициалы, фамилия

Выпускник

подпись, дата

Ж. С. Губарева

инициалы, фамилия

Абакан 2017

Продолжение титульного листа бакалаврской работы по теме Разработка
внутрифирменного стандарта обслуживания клиентов (на примере
ООО «Чистый город»)

Консультанты по
разделам:

Теоретическая часть
наименование раздела

подпись, дата

И. В. Панасенко
инициалы, фамилия

Аналитическая часть
наименование раздела

подпись, дата

И. В. Панасенко
инициалы, фамилия

Проектная часть
наименование раздела

подпись, дата

инициалы, фамилия

Нормоконтролер

подпись, дата

Н. Л. Сигачева
инициалы, фамилия

РЕФЕРАТ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
в форме бакалаврской работы

Тема выпускной квалификационной работы: Разработка внутрифирменного стандарта обслуживания клиентов (на примере ООО Чистый город»)

ВКР выполнена на 62 страницах, с использованием 24 таблиц, 2 приложений, 26 использованных источников, 15 количество листов иллюстративного материала (слайдов).

Ключевые слова: стандартизация, стандарт, нормативный документ, правила, регламент, рекомендации, норма, стандарт организации, вид стандарта, клиент, сотрудник.

Автор работы (номер группы) 3-72

_____ Ж. С. Губарева
подпись инициалы, фамилия

Руководитель работы

_____ И. В. Панасенко
подпись инициалы, фамилия

Год защиты квалификационной работы – 2017

- Цель: разработка внутрифирменного стандарта обслуживания клиентов ООО «Чистый город».

- Задачи.

1. рассмотреть теоретические основы формирования внутрифирменного стандарта организации;

2. выполнить анализ финансово-хозяйственной деятельности ООО «Чистый город»;

3. разработать рекомендации по совершенствованию деятельности организации ООО «Чистый город» с помощью введения внутрифирменного стандарта.

- Актуальность темы.

Актуальность данной темы заключается в том, что применение внутрифирменных стандартов в настоящее время используется на предприятиях во всем мире для обеспечения соответствующего качества обслуживания клиентов.

- Научная и практическая новизна, эффективность.

В работе разработаны рекомендации по совершенствованию деятельности организации ООО «Чистый город» с помощью введения внутрифирменного стандарта.

- Выводы, рекомендации.

В организации ООО «Чистый город» необходимо применить стандарт по обслуживанию клиентов, систему поощрений и ввести униформу. Данные мероприятия послужат созданию в организации основы для постоянного улучшения деятельности и делового совершенства.

REFERAT

Das Thema der Abschlussarbeit: Entwicklung von in-house Kundendienst-Standard (das Beispiel der LLC „Saubere Stadt“).

Das Referat hat 62 Seite, 24 Tabellen, 2 Auftabellierung, 26 Quellen, 15 die Anzahl der Blätter von Anschauungsmaterial (Folie).

Stichworte: Standardisierung, Standard, normatives Dokument, Regeln, Vorschriften, Empfehlungen, Norm, Organisation Standard, Standardansicht, Kunde, Mitarbeiter.

Autor (Gruppennummer) Z-72

Unterschrift

G. C. Gubareva

initialen, nachname

Leiter

Unterschrift

I. V. Panasenکو

initialen, nachname

Leiter im Deutschen

Unterschrift

E.A. Nikitina

initialen, nachname

Jahr – 2017

- Ziel: Entwicklung von in-house Kundendienst-Standard ООО „Saubere Stadt“

- Aufgaben.

1. die theoretische Grundlage für die Bildung von internen Standards Organisation prüfen;

2. Analyse der finanziellen und wirtschaftlichen Tätigkeit von der LLC „Saubere Stadt“;

3. Empfehlungen für die Aktivitäten der Organisation zu verbessern von der LLC „Saubere Stadt“ über Einführung von internen Standards.

- Relevanz des Themas.

Relevanz des Themas ist, dass die Verwendung von internen Standards jetzt es wird in Unternehmen auf der ganzen Welt eine angemessene Qualität des Kundenservice zu gewährleisten.

- wissenschaftliche und praktische Neuheit, Wirksamkeit.

In den entwickelten Empfehlungen die Organisation von Aktivitäten zur Verbesserung des ООО „Saubere Stadt“ über Einführung von internen Standards.

- Befund, Empfehlungen.

in der Organisation von der LLC „Saubere Stadt“ Sie müssen den Standard der Kundenbetreuung gelten, System von Belohnungen, Entwicklung einer Web-Site und Einführung einheitlicher. Diese Aktivitäten dienen Schöpfung die Organisation die Basis für die kontinuierliche Verbesserung der Leistung und Business excellence.

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Хакасский технический институт – филиал ФГАОУ ВО

«Сибирский федеральный университет»

институт

«Экономика и менеджмент»

кафедра

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ И. В. Панасенко

подпись инициалы, фамилия

« ____ » _____ 2017 г.

**ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ
в форме бакалаврской работы**

Студенту Губаревой Жаннете Сергеевне

фамилия, имя, отчество

Группа 3-72 Направление 38.03.02 Менеджмент

номер

код

наименование

Тема выпускной квалификационной работы Разработка внутрифирменного стандарта обслуживания клиентов (на примере ООО Чистый город).

Утверждена приказом по институту № 151 от 28.02.17

Руководитель ВКР

И. В. Панасенко, доцент кафедры «Экономика и менеджмент», к.э.н.

инициалы, фамилия, должность, ученое звание и место работы

Исходные данные для ВКР

Бухгалтерский баланс ООО «Чистый город» на 31 декабря 2016 года;

Отчет о финансовых результатах ООО «Чистый город» на 31 декабря 2016 года

Перечень разделов ВКР

1 Теоретическая часть. Теоретические основы формирования внутрифирменного стандарта предприятия

2 Аналитическая часть. Анализ хозяйственной деятельности организации ООО «Чистый город»

3 Проектная часть. Рекомендации по совершенствованию деятельности ООО «Чистый город»

Перечень иллюстративного материала (слайдов)

Руководитель ВКР

подпись

И. В. Панасенко

инициалы и фамилия

Задание принял к исполнению

подпись, инициалы и фамилия студента

Ж. С. Губарева

«28» февраля 2017 г.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| Введение..... | 6 |
| 1 Теоретическая часть. Теоретические основы формирования внутрифирменного стандарта организации | 8 |
| 1.1 Краткая история развития стандартизации..... | 8 |
| 1.2 Понятие и характеристика внутрифирменного стандарта | 11 |
| 1.3 Виды и структура внутрифирменного стандарта..... | 16 |
| 2 Аналитическая часть. Анализ финансово-хозяйственной деятельности ООО «Чистый город» | 23 |
| 2.1 Краткая характеристика ООО «Чистый город» | 23 |
| 2.2 Анализ экономического и финансового положения ООО «Чистый город» | 24 |
| 2.3 Анализ финансовых результатов и эффективности организации | 40 |
| 3 Проектная часть. Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности ООО «Чистый город» с помощью введения внутрифирменного стандарта..... | 45 |
| 3.1 Обоснование рекомендаций по разработке внутрифирменного стандарта ООО «Чистый город» | 45 |
| 3.2 Расчет экономического эффекта от рекомендаций по разработке внутрифирменного стандарта ООО «Чистый город»..... | 48 |
| Заключение | 53 |
| Список литературы | 56 |
| Приложения А – Б. | 59 |

ВВЕДЕНИЕ

Определяющим фактором эффективного управления отелем является постановка вопроса о налаживании бизнес-процессов и улучшении показателей деятельности за счет внутренних ресурсов управления. Основной задачей здесь является разработка и внедрение стандартов обслуживания в работу персонала организации.

Проблема персонала – это достаточно серьезная проблема, поскольку зачастую для работы в любой организации набирается персонал, обученный для той или иной работы, закончивший то или иное учебное заведение, но при этом не имеющий достаточного опыта работы. И для выполнения своих функций предоставлен лишь тот минимум, который есть в законодательных основах. Нет адаптации к условиям конкретной внутренней среды организации. Именно поэтому в рамках сертификации высокий разряд получили те предприятия и организации, которые принадлежат международным цепям обслуживания клиентов.

Отсутствие профессиональных стандартов и технологий обслуживания – отрицательная черта большинства российских организаций. Однако существует достаточное количество консалтинговых фирм, готовых помочь разработать стандарты, технологии и обучить персонал, а также регулярно предлагать повышение квалификации на разнообразных семинарах.

Таким образом, актуальность данной темы заключается в том, что применение внутрифирменных стандартов в настоящее время используется на предприятиях во всем мире для обеспечения соответствующего качества обслуживания клиентов.

Объект исследования: ООО «Чистый город».

Предмет исследования: внутрифирменный стандарт обслуживания клиентов ООО «Чистый город».

Цель работы: разработка внутрифирменного стандарта обслуживания клиентов ООО «Чистый город».

Задачи работы:

- рассмотреть теоретические основы формирования внутрифирменного стандарта организации;
- выполнить анализ финансово-хозяйственной деятельности ООО «Чистый город»;
- разработать рекомендации по совершенствованию деятельности ООО «Чистый город» с помощью введения внутрифирменного стандарта.

В процессе работы применялись следующие методы:

- теоретические – анализ литературы по теме работы, обобщение и классификация данных;
- эмпирические – вертикальный и горизонтальный анализ, коэффициентные методы анализа, графические методы анализа, математическая обработка данных.

В результате исследования был разработан внутрифирменный стандарт обслуживания клиентов ООО «Чистый город».

Структура работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех частей, заключения, 26 наименований использованных источников, 2 приложений, иллюстрирована 24 таблицами.

ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ ВНУТРИФИРМЕННОГО СТАНДАРТА ОРГАНИЗАЦИИ

1.1 Краткая история развития стандартизации

В Древнем мире использовали строительные детали, водопроводные трубы стандартного размера, единую систему мер – все это примеры деятельности по стандартизации, которая на современном научном языке именуется как «достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области посредством установления положений для всеобщего и многократного использования» [13, с. 27].

Первые упоминания о стандартизации в России были отмечены во времена правления Ивана Грозного, когда были введены для измерения пушечных ядер стандартного калибра – кружала. При Петре 1, который стремился к расширению торговли с другими странами, были построены серии судов с одинаковым вооружением, снаряжением, якорями и едиными размерами. Все это позволяло придерживаться единому уровню их качества. Так же Петр 1 организовал правительственные бракеражные комиссии в Архангельске и Петербурге. В обязанности таких комиссий входила доскональная проверка качества экспортируемого Россией сырья (льна, древесины и др.).

Началом развития стандартизации в России следует считать введение метрической системы мер и весов (1899 год – закон Д. И. Менделеева о мерах и весах).

В 1926-1928 годах были разработаны таблицы номинальных размеров резьбовых деталей и соединений, а в 1931г. утвержден стандарт на допуски параметров резьбы. В последующие годы активно разрабатывались методические основы стандартизации. В начале 30х годов, были разработаны новые методы расчета точности механизмов и теоретические основы учения

точности и взаимозаменяемости, созданы системы допусков для зубчатых колес, тугой резьбы, шлицевых соединений, на шероховатость поверхности и др.

В 1995 году был создан первый центральный орган по стандартизации – Комитет по стандартизации при Совете Труда и Обороне. К основным задачам Комитета относились организация руководства работой ведомств по разработке ведомственных стандартов, утверждение и опубликование стандартов. Была создана категория стандартов – ОСТ (общесоюзный стандарт). [13, с. 27]

В разное время под разными названиями работу в области технического регулирования, стандартизации и метрологии осуществляли правительственные организации по стандартизации и метрологии. В 1930 г. Совет Народных Комиссаров СССР принял решение о реорганизации Комитета по стандартизации во Всесоюзный Комитет по стандартизации (ВКС). В 1940 г. была введена категория государственных стандартов (ГОСТ), которая была обязательна к применению во всех отраслях народного хозяйства Советского Союза. В 1954 г. был создан Комитет стандартов, мер и измерительных приборов при Совете Министров СССР, который в 1971 г. в связи с возросшей ролью стандартизации был преобразован в Государственный Комитет Стандартов Совета Министров СССР (Госстандарт СССР). Далее в 1991 году по приказу президента России Госстандарт СССР был образован в Государственный комитет Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт РФ). С 2004 года Госстандарт РФ был преобразован в федеральную службу по техническому регулированию и метрологии (Ростехрегулирование).

С 2010 года и по настоящее время – Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) – федеральный орган исполнительной власти оказания государственных услуг и управления государственным имуществом в сфере технического регулирования и метрологии. Росстандарт руководит стандартизацией, метрологией и разработкой общих вопросов качества продукции в нашей стране. Этот орган

несет ответственность за состояние и дальнейшее развитие стандартизации и метрологии, за обеспечение единства измерений в стране, проведение единой технической политики в области стандартизации и метрологии. Следует отметить, что успешное решение вопросов метрологии и стандартизации возможно благодаря работе в нашей стране ряда научно-исследовательских институтов по стандартизации и метрологии и привлечению к этой работе отраслевых научно-исследовательских институтов, заводов и вузов. С 2004 г. находится в ведении Министерства промышленности и торговли Российской Федерации [25].

Росстандарт осуществляет полномочия в установленной сфере деятельности, в том числе:

- выполняет функции компетентного административного органа Российской Федерации, в соответствии с соглашением о принятии единообразных технических предписаний для колёсных транспортных средств, предметов оборудования и частей, которые могут быть установлены и/или использованы на колёсных транспортных средствах, и об условиях взаимного признания официальных утверждений, выдаваемых на основе этих предписаний, заключённым в Женеве 20 марта 1958 года;

- организует экспертизу проектов национальных стандартов;

- выполняет ряд функций в сфере контрольно-надзорной деятельности (в частности, на соответствие продукции требованиям некоторым техническим регламентам; федеральный метрологический надзор и т. п.);

- осуществляет руководство деятельностью государственной метрологической службы, государственной службы времени, частоты и определения параметров вращения Земли, государственной службы стандартных справочных данных о физических константах и свойствах веществ и материалов, государственной службы стандартных образцов состава и свойств веществ и материалов, а также утверждение национальных стандартов;

– ведёт федеральный информационный фонд технических регламентов и стандартов.

1.2 Понятие и характеристика внутрифирменного стандарта

Стандарт – это нормативный документ по стандартизации, разработанный на основе согласия, утвержденный признанным органом, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области. В стандарте устанавливаются для всеобщего и многократного использования общие принципы, правила, характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов. Стандарт должен быть основан на обобщенных результатах научных исследований, технических достижений и практического опыта, тогда его использование принесет оптимальную выгоду для общества. [12, с. 24]

Нормативный документ – документ, устанавливающий правила, общие принципы или характеристики различных видов деятельности или их результатов. [13, с. 24] К нормативным документам относятся не только стандарты, но и иные нормативные документы по стандартизации – правила, регламенты, рекомендации, общероссийские классификаторы.

Правила (ПР) – документ, который устанавливает обязательные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, методы выполнения работ, порядки.

Регламент – документ, в котором содержатся обязательные правовые нормы. Данный документ является принятым органом власти.

Рекомендации (Р) – документ, содержащий добровольные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, методы выполнения работ, порядки.

В правилах и рекомендациях используются определенные положения, которые называются нормами. Норма – положение, которое устанавливает

качественные или количественные критерии, которые должны быть удовлетворены.

Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации (ОКТЭСИ) – официальный документ, в котором представлен систематизированный свод наименований и кодов классификационных группировок и (или) объектов классификации в области технико-экономической и социальной информации.

Существует множество разновидностей стандартов разных статусов и категорий: государственный стандарт Российской Федерации, межгосударственный стандарт, международный стандарт, региональный стандарт, стандарт отрасли, стандарт научно-технического или инженерного общества, стандарт предприятия.

В данной работе мы будем рассматривать именно стандарт предприятия или внутрифирменный стандарт. Что же такое внутрифирменный стандарт?

Стандарты предприятия (СТП) или стандарты организации (СТО) – это определенный набор требований к продукции, процессу и т. д., разработанные на данном предприятии и действующие только в его пределах. Данные стандарты разрабатываются предприятием в следующих случаях:

1. Для обеспечения применения на предприятии государственных стандартов, стандартов отраслей и стандартов других категорий;
2. На создаваемые и применяемые на данном предприятии процессы, продукцию и услуги (составные части продукции, технологические процессы, инструмент и т. п.)

Стандарт предприятия может утвердить только руководитель данного предприятия. СТП обязателен для всех работников предприятия, и поэтому (в отличие от ГОСТ, ОСТ, ГОСТ Р) является локальным нормативным актом.

На продукцию разового производства и товары ограниченного пользования стандарты предприятия не распространяются. При этом данные стандарты не входят в противоречие с государственными, а также с техническими регламентами, требованиями ГОСТа, международными

стандартами и т. д. Прием и отмену каких-либо стандартов проводит само предприятие и оно же несет ответственность за качество выпускаемой продукции. Срока действия стандарты предприятия не имеют, однако по решению организации, которая его принимала, они могут быть приостановлены или ограничены [3].

Разработка стандартов предприятия включает в себя мнение, как сотрудников самого предприятия, так и сотрудников других организаций в том случае, если выпускается продукция широкого потребления.

Стандарты предприятия касаются:

- материалов;
- инструментов;
- методик;
- деталей выпускаемой продукции;
- услуг (но только тех, которые оказывают внутри предприятия);
- процессов (менеджмент, управление, технические работы).

Все действия, направленные на разработку, изменение, утверждение и отмену нормативного документа «стандарт предприятия» организация проводит самостоятельно. Данный стандарт не должен противоречить национальным стандартам, техническим регламентам и стандартам, которые обеспечивают применение международных стандартов МЭК, ISO и т. д.[5]

При разработке внутрифирменных стандартов очень важно, чтобы были учтены мнения:

- сотрудников;
- сотрудников и представителей других организаций (если предприятие поставляет продукцию и предоставляет услуги);
- государственных заказчиков (для продукции, которую производят для федеральных служб).

Основное назначение стандартов СТП – решение внутренних проблем стандартизации на данном предприятии. Согласно законам РФ стандарты предприятий могут разрабатываться на продукцию и услуги. В российской

практике СТП на поставляемую продукцию не распространяются. За рубежом аналогичные документы оформляются как «фирменные стандарты», требования которых являются более жесткими в сравнении со стандартами государственными. Российское законодательство подобные действия не запрещает [9].

Стандарты организаций разрабатываются как на создаваемые и применяемые только в данной организации продукцию, процессы и услуги, так и на продукцию, создаваемую и поставляемую данной организацией на внутренний и внешний рынок.

СТО создается в индивидуальном порядке, исходя из уникальных условий деятельности предприятия. Вместе с тем, положения стандарта организации не должны противоречить государственным стандартам и техническим регламентам. Порядок разработки стандарта организации регламентируется ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения». [1, с.232]

Решение о разработке стандарта организации инициируется руководством компании. Затем необходимо определить основные виды деятельности и виды продукции или услуг, проанализировать существующие правила деятельности. Далее при разработке стандарта организации составляются характеристики услуг, правила их использования, применении, а также контроля над качеством исполнения.

Также в состав СТО должно входить описание правил внедрения стандартов на предприятии. Завершается процесс создания стандарта организации утверждением этого документа руководством.

Разработку стандартов организации осуществляют с учетом требований национальных стандартов, стандартов утвержденных в Российской Федерации, а также других стандартов, распространяющихся на продукцию, выпускаемую организацией, выполняемые ею работы или оказываемые услуги. Порядок разработки, утверждения, учета, изменения и отмены стандартов организаций, устанавливается организациями самостоятельно. Так же организация

самостоятельно устанавливает порядок тиражирования, распространения и хранения утвержденных ей стандартов.

При установлении процедур разработки и утверждения стандартов организаций целесообразно предусматривать:

- создание условий для свободного участия в обсуждении проектов стандартов широкого круга сотрудников заинтересованных структурных подразделений организации;

- при разработке стандартов на продукцию (услугу), поставляемую на внутренний и/или внешний рынок – представителей других организаций, приобретателей поставляемой продукции, выполняемых работ и оказываемых услуг;

- при разработке стандарта организации на продукцию (услугу), которая может поставляться или оказываться в рамках Системы - рассмотрение на научно-методическом Совете Исполнительного органа Системы и утверждение приказом Исполнительного органа.

Стандарт организации, разработанный и утвержденный одной организацией, может использоваться другой организацией в своих интересах, только по договору с утвердившей его организацией, в котором, при необходимости, предусматривается положение о получении информации о внесении в стандарт последующих изменений.

Обозначение стандарта предприятия состоит из индекса (СТП), регистрационного номера и отдельных тире двух последних цифр года утверждения стандарта.

По категориям стандарты предприятия опираются на основополагающие стандарты, в зависимости от содержания и назначения – нормативные документы, которые имеют широкую область применения или содержат общие положения для определенной области.

1.3 Виды и структура внутрифирменного стандарта

Вид стандарта – это характеристика, которая определяется содержанием стандарта в зависимости от объекта стандартизации.

Выделяют несколько видов стандартов:

- основополагающие стандарты;
- стандарты на продукцию или услугу;
- стандарты технических условий;
- стандарты на работу (процесс);
- стандарты на методы контроля (испытания, измерения, анализа).

Основополагающие стандарты – это нормативные документы, имеющие широкую область распространения или содержащие общие положения для определенной области. Так же к основополагающим стандартам можно отнести условные обозначения объектов стандартизации – коды, символы, метки, требования к оформлению, изложению и содержанию различных видов документации. [13, с. 59] Основополагающий стандарт имеет два значения, определяющих его работу:

1) в первом случае стандарт имеет объекты межотраслевого значения: система конструкторской документации, единицы измерения, термины межотраслевого значения (управление качеством, упаковка) и др., система государственной стандартизации.

2) во втором случае стандарт, определяет общие положения в цепочке стандартов конкретной системы.

Также основополагающие стандарты разделяют на виды:

– основополагающий общетехнический стандарт (устанавливает научно-технические термины, которые многократно используют в науке, производстве, технике; условные обозначения различных объектов стандартизации (коды, метки); требования к построению, изложению, оформлению и содержанию разных видов документации; общетехнические величины, нормы и требования,

необходимые для технического обеспечения производственных процессов; требования технической эстетики и эргономики);

– основополагающий организационно-методический стандарт (устанавливает общие организационно-технические положения по проведению работ в определенной области).

Стандарты на продукцию или услугу устанавливают требования к группам однородной продукции (услуги) или конкретной продукции (услуге). В этой категории разрабатываются следующие разновидности стандартов: стандарт общих технических условий и стандарт технических условий. В первом случае стандарт содержит требования к группам однородной продукции, во втором случае – к конкретной продукции. Такие стандарты, как правило, состоят из следующих разделов:

- классификация, основные параметры (размеры);
- общие технические требования;
- правила приемки;
- упаковка, маркировка;
- транспортирование;
- хранение.

Стандарты на работы или процессы устанавливают требования к выполнению работы на отдельных этапах жизненного цикла продукции (услуги) – разработка, изготовление, транспортирование, хранение, эксплуатация, утилизация. [12, с. 35] Стандарты на работы должны содержать требования безопасности для жизни и здоровья населения и охраны окружающей среды при проведении технологических операций. В современное время большое значение приобретают стандарты на управленческие процессы в рамках систем обеспечения качества продукции (услуг) – управление документацией и закупками продукции, подготовкой кадров и др. [10]

Стандарты на методы контроля (на методы и средства измерений, на испытания) обеспечивают проверку всех обязательных требований к качеству продукции (услуги). Методы установленные в стандарте контроля должны

быть объективными и достаточно точными для эффективного контроля. Для этой цели в стандарте приводятся сведения о нормированной погрешности измерений. Для каждого метода в зависимости от его специфики в стандарте указывают: средства испытаний, порядок подготовки к проведению испытаний, правила обработки результатов испытаний, правила оформления результатов, допустимую погрешность. Стандарты на методы контроля могут быть сформулированы для проверки какого-либо одного показателя качества, например, на содержание кофеина в кофе. В ряде случаев разрабатываются стандарты по проверке комплекса показателей качества.

После введения обязательной сертификации некоторых видов товаров и услуг появилась необходимость разработать стандарты смешанного вида, где определены как общие требования к продукции, так и требования к методам контроля качества, в том числе и стандарты на требования безопасности к выпускаемой продукции (услуге) и методы контроля безопасности [8].

Стандарт состоит из отдельных элементов. К ним относятся:

- титульный лист;
- предисловие;
- содержание;
- введение;
- наименование;
- область применения;
- нормативные ссылки;
- термины и определения;
- обозначения и сокращения;
- требования (к изложению стандарта);
- приложения.

Структурные элементы за исключением элементов «титульный лист», «предисловие», «наименование», «требования», приводят при необходимости, в зависимости от стандартизуемого объекта.

В «предисловии» стандарта приводят сведения о данном стандарте. «Предисловие» размещают на следующей странице после титульного листа и начинают с соответствующего заголовка, который помещают в верхней части страницы, посередине, записывают с прописной буквы и выделяют полужирным шрифтом. При необходимости в «предисловие» могут быть включены дополнительные сведения.

Если объем стандарта превышает 24 страницы, рекомендуется включать в него элемент «содержание». В элементе «содержание» приводят порядковые номера и заголовки разделов (при необходимости – подразделов) данного стандарта, обозначения и заголовки его приложений. Элемент «содержание» размещают после предисловия стандарта, начиная с новой полосы страницы. При этом слово «содержание» записывают в верхней части этой страницы, посередине, с прописной буквы и выделяют полужирным шрифтом.

Элемент «введение» приводят, если существует необходимость обоснования причин разработки стандарта, указания места стандарта в комплексе стандартов или сообщения об использовании иных форм его взаимосвязи с другими стандартами. Введение не должно содержать требований. Элемент «введение» размещают на следующей странице (страницах) после страницы, на которой заканчивается элемент «содержание». Если «содержание» отсутствует, то «введение» пишется после страницы, на которой размещен элемент «Предисловие». При этом слово «введение» записывают в верхней части страницы, на которой начинается введение, посередине этой страницы, с прописной буквы и выделяют полужирным шрифтом, не нумеруют.

«Наименование» стандарта должно быть кратким, точно характеризовать объект стандартизации и обобщенное содержание устанавливаемых стандартом положений. Наименование стандарта, как правило, должно состоять из заголовка и подзаголовка. Наименование стандарта, приводимое на его титульном листе и на первой странице, выделяют полужирным шрифтом.

В пункте «область применения» указывают назначение стандарта и область его распространения, или конкретизируют область применения. При указании назначения и области распространения стандарта применяют следующие формулировки: «Настоящий стандарт устанавливает ...» или «Настоящий стандарт распространяется на ... и устанавливает ...» Элемент «область применения» оформляют в виде раздела 1 (нумеруют единицей) и размещают на первой странице стандарта (или начиная с первой страницы).

Элемент «нормативные ссылки» («Нормативная ссылка») приводят в стандарте, если в тексте данного стандарта даны нормативные ссылки (ссылка) на другие стандарты (национальные стандарты Российской Федерации, межгосударственные или иные стандарты), межгосударственные и общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации. Элемент «нормативные ссылки» оформляют в виде раздела 2. В нем приводят перечень ссылочных документов в области стандартизации, который излагают в следующем порядке:

- национальные стандарты Российской Федерации;
- республиканские стандарты РСФСР;
- межгосударственные стандарты;
- стандарты СЭВ (Совет экономической взаимопомощи);
- общероссийские классификаторы;
- межгосударственные классификаторы.

Перечень ссылочных нормативных документов начинают со слов: «В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты и классификаторы». В перечне ссылочных нормативных документов указывают полные обозначения этих документов с цифрами года принятия и их наименования, размещая эти документы в порядке возрастания регистрационных номеров обозначений. Так же учитывается последовательность, в которой данные документы приведены в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты» в части, содержащей общий перечень обозначений соответствующих документов.

В стандарте элемент «термины и определения» приводят при необходимости терминологического обеспечения путем определения терминов, не стандартизованных на государственном уровне, или путем уточнения стандартизованных терминов, если эти термины использованы в данном стандарте в более узком смысле. Термин и его определение, приведенные вместе, составляют терминологическую статью. Элемент «термины и определения» оформляют в виде одноименного раздела и начинают со слов: «В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями». Определение должно быть оптимально кратким и состоять из одного предложения. При этом дополнительные пояснения приводят в примечаниях.

Элемент «обозначения и сокращения» содержит перечень обозначений и сокращений, применяемых в данном стандарте. При этом перечень обозначений и/или сокращений приводят в алфавитном порядке или в порядке их первого упоминания в тексте стандарта, исходя из удобства поиска обозначений и/или сокращений в данном перечне. В стандарте допускается объединять элементы «Термины и определения» и «Обозначения и сокращения» в один раздел «Термины, определения, обозначения, сокращения».

В элементе «требования к изложению стандарта» указывают общие требования к изложению текста, делению текста, написанию заголовков, перечислений, таблиц и т. п. А в элементе «требования к оформлению стандарта» прописано, как должен выглядеть стандарт в напечатанном виде, с соблюдением стандартизации написания.

Материал, дополняющий основную часть стандарта, оформляют в виде «приложений». В приложениях целесообразно приводить графический материал большого объема и/или формата, таблицы большого формата, методы расчетов, описания аппаратуры и приборов, описания алгоритмов и программ задач, решаемых на ЭВМ и т. д. Каждое приложение начинают с новой страницы. При этом в верхней части страницы, посередине, приводят и

выделяют полужирным шрифтом слово «Приложение», записанное строчными буквами с первой прописной, и обозначение приложения. Под ними в скобках указывают статус приложения, используя слова: «обязательное», «рекомендуемое» или «справочное». В тексте стандарта должны быть даны ссылки на все приложения. При ссылках на обязательные приложения используют слова: «... в соответствии с приложением...», при ссылках на рекомендуемые или справочные – слова: «...приведен в приложении ...». При этом статус приложений не указывают.

Во второй части работы проведен анализ финансово-хозяйственной деятельности организации ООО «Чистый город».

АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ 2 АНАЛИЗ ФИНАНСОВО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «ЧИСТЫЙ ГОРОД»

2.1 Краткая характеристика ООО «Чистый город»

Организация ООО «Чистый город» находится по адресу 655600, Республика Хакасия, г. Саяногорск, Интернациональный мрн, дом 12, квартира 58 Н, основным видом деятельности является «Уборка территории и аналогичная деятельность». Организация зарегистрирована 11 февраля 2009 года, регистратором является Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №2 по Республике Хакасия.

Директором организации является Климов Вадим Александрович, он осуществляет текущее руководство, распоряжается имуществом общества, заключает хозяйственные, трудовые договора, выполняет финансовые и другие обязательства.

Свою хозяйственную деятельность ООО «Чистый город» осуществляет самостоятельно, с учетом складывающейся конъюнктуры потребительского спроса на работы, продукцию и услуги общества. Для этого, ООО «Чистый город» приобретает необходимые основные и оборотные средства, оборудование, транспортные средства, материалы, продукцию.

Организация имеет самостоятельный баланс, обособленное имущество, расчетный счет в банке, печать со своим полным наименованием, бланки и другие, установленные в системе делопроизводства реквизиты. Общество является собственником принадлежащего ему имущества и денежных средств и отвечает по своим обязательствам собственным имуществом.

Основным источником дохода организации являются услуги, оказываемые предприятиям, учреждениям, организациям и населению по вывозу мусора и нечистот.

В соответствии со штатным расписанием общее количество работающих на предприятии на 1.01.17 г. составляет 47 человек.

2.2 Анализ экономического и финансового положения ООО «Чистый город»

Для предварительной оценки финансового состояния организации представим данные бухгалтерского баланса в виде агрегированных показателей (таблица 2.1). Анализ проведем согласно методике [16].

Таблица 2.1 – Агрегированный аналитический баланс за 2016 год

| Актив | Сумма, тыс. руб. | % | Пассив | Сумма, тыс. руб. | % |
|---------------------|---------------------|--------|---------------------|---------------------|--------|
| Внеоборотные активы | 13 648 | 43,32 | Собственный капитал | 28 378 | 90,08 |
| Оборотные активы | 17 855 | 56,68 | Заемный капитал | 3 125 | 9,92 |
| Баланс | 31 503 | 100,00 | Баланс | 31 503 | 100,00 |

Как видно из таблицы 2.1 валюта баланса организации не большая, а выручка организации меньше 400 млн руб., поэтому организация относится к малым. То же самое можно сказать и, судя по численности работников (78 чел. < 100).

Оборотные активы составляют большую долю (56,68 %), чем внеоборотные (43,32 %), т. е. организация относится к материалоемким. Кроме того, предварительно можно сказать, оно имеет достаточную деловую активность.

Собственный капитал организации намного больше (составляет 90,08 %) заемного, т. е. организация является финансово устойчивым. Поскольку оборотные активы больше заемного капитала, то организация обладает платежеспособностью.

Таким образом, предварительная оценка финансового состояния показывает, что оно является финансово устойчивым и платежеспособным.

Анализ начинаем с общей оценки показателей динамики и структуры показателей активов организации (таблица 2.2). Полученные данные способствуют выявлению предпосылок производственной и финансовой

устойчивости, а также дают возможность оценить потенциал экономического роста организации.

Таблица 2.2 – Показатели структуры и динамики активов

| Показатели | 2015 г. | | 2016 г. | | Отклонения | |
|-------------------------|---------------------|--------|---------------------|--------|---------------------|--------|
| | Сумма, тыс. руб. | % | Сумма, тыс. руб. | % | Сумма, тыс. руб. | % |
| 1 Всего активов | 31 966 | 100,00 | 31 503 | 100,00 | -463 | -1,45 |
| в том числе: | | | | | | |
| 1.1 Внеоборотные активы | 19 087 | 59,71 | 13 648 | 43,32 | -5 439 | -28,50 |
| из них: | | | | | | |
| материальные | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| финансовые | 19 087 | 59,71 | 13 648 | 43,32 | -5 439 | -28,50 |
| 1.2 Оборотные активы | 12 879 | 40,29 | 17 855 | 56,68 | 4 976 | 38,64 |
| из них: | | | | | | |
| материальные | 2 113 | 6,61 | 2 187 | 6,94 | 74 | 3,50 |
| финансовые | 10 766 | 33,68 | 15 668 | 49,73 | 4 902 | 45,53 |

Как видно из таблицы 2.2, сумма активов организации за рассматриваемый период снижается на 463 тыс. руб. или на 1,45 %. Это снижение происходит за счет снижения внеоборотных активов на 5 439 тыс. руб. или на 28,5 %.

Внеоборотные активы содержат только финансовые активы (основные средства), поэтому снижение оборотных активов может означать как продажу основных средств, так и начисление амортизации, то есть физическое устаревание основных производственных фондов [23].

Оборотные активы увеличиваются на 4 976 тыс. руб. или на 38,64 %. Увеличение оборотных активов происходит как за счет материальной части на 74 тыс. руб. (3,5 %), так и за счет финансовой части на 4 902 тыс. руб. (45,53 %).

В структуре активов удельный вес внеоборотных активов снижается на 16,39 %, удельный вес внеоборотных активов увеличивается на эту же величину. Если в начале года внеоборотные активы составляли большую долю, то в конце года большую долю стали составлять оборотные активы.

Таким образом, наибольшую долю в структуре активов на конец года имеют оборотные активы. Стоимость внеоборотных активов уменьшается за счет уменьшения основных средств, стоимость оборотных активов увеличивается за счет как материальной, так и финансовой составляющих.

Более детального изучения требует внеоборотный капитал, воплощенный в основные средства, так как он образует производственные мощности организации (таблица 2.3).

Таблица 2.3 – Показатели структуры и динамики основных средств

| Показатели | 2015 г. | | 2016 г. | | Отклонения | |
|----------------------------|---------------------|--------|---------------------|--------|---------------------|--------|
| | Сумма, тыс. руб. | % | Сумма, тыс. руб. | % | Сумма, тыс. руб. | % |
| Основные средства всего | 19 087 | 100,00 | 13 648 | 100,00 | -5 439 | -28,50 |
| в том числе: | | | | | | |
| земельные участки | 12 656 | 66,31 | 9 575 | 70,16 | -3 081 | -24,34 |
| здания и сооружения | 3 007 | 15,75 | 2 043 | 14,97 | -964 | -32,06 |
| машины и оборудование | 110 | 0,58 | 159 | 1,17 | 49 | 44,55 |
| транспорт | 2 623 | 13,74 | 1 497 | 10,97 | -1 126 | -42,93 |
| инвентарь | 690 | 3,62 | 374 | 2,74 | -316 | -45,80 |
| прочие | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Справочно: | | | | | | |
| активная часть | 3 423 | 17,93 | 2 030 | 14,87 | -1 393 | -40,70 |

Анализ основных средств показывает, что стоимость основных средств уменьшается за рассматриваемый период. Это происходит за счет снижения стоимости всех составляющих, кроме машин и оборудования, стоимость которых увеличивается на 49 тыс. руб. или на 44,55 %.

Активная часть составляет 17,93 % на начало года и 14,87 % на конец года, т. е. доля активной части снижается на 3,06 %. Стоимость активной части основных средств снижается на 1 393 тыс. руб. или на 40,7 %.

Большую долю в структуре основных средств имеют земельные участки (66,31 % на начало года и 70,16 % на конец года). Их стоимость также уменьшается на 3 081 тыс. руб. или на 24,34 %. Наименьшую долю составляет инвентарь (3,62 % на начало года и 2,74 % на конец года).

Таким образом, стоимость и удельный вес основных средств в структуре активов уменьшаются за счет всех составляющих, кроме машин и оборудования. Активная часть основных средств также уменьшается за рассматриваемый период.

Для оценки основных средств, их физического объема и движения используем данные баланса и остатков на счетах аналитического учета основных средств (таблица 2.4).

Таблица 2.4 – Расчет показателей физического износа и движения основных средств

| Показатели | Ед. изм. | 2015 г. | | 2016 г. | | Отклонения | |
|-------------------------|-----------|---------|-----------------------|---------|-----------------------|------------|-----------------------|
| | | Всего | В т.ч. активная часть | Всего | В т.ч. активная часть | Всего | В т.ч. активная часть |
| Основные средства всего | тыс. руб. | 19 087 | 3423 | 13 648 | 2030 | -5 439 | -1 393 |
| Начисленный износ всего | тыс. руб. | 3 352 | 650 | 2 980 | 468 | -372 | -182 |
| Коэффициент износа | % | 17,56 | 18,99 | 21,83 | 23,05 | 4,27 | 4,06 |
| Коэффициент годности | % | - | - | 71,50 | 59,30 | - | - |
| Коэффициент обновления | % | - | - | 0,88 | 3,05 | - | - |
| Коэффициент выбытия | % | - | - | 0,21 | 0,70 | - | - |

Как видно из таблицы 2.4, стоимость основных средств снижается, при этом снижается и амортизация основных средств на 372 тыс. руб., а активной части на 182 тыс. руб.

Увеличение коэффициента износа на 4,27 % говорит об устаревании основных фондов организации.

Коэффициент годности в 2016 году составляет 71,5 %, активной части – 59,3 %. Коэффициент обновления основных фондов на конец года больше, чем коэффициент выбытия, что положительно характеризует направление деятельности организации в отношении основных средств.

Таким образом, несмотря на то, что стоимость основных средств снижается, а коэффициент износа организации увеличивается, происходит некоторое обновление основных фондов, что является положительной тенденцией.

Расчет эффективности использования основных средств приведен в таблице 2.5.

Таблица 2.5 – Показатели эффективности использования основных производственных фондов

| Показатели | 2015 г. | 2016 г. | Отклонения |
|---------------------|---------|---------|------------|
| Фондоотдача | 2,95 | 4,47 | 1,51 |
| Фондоемкость | 0,34 | 0,22 | -0,11 |
| Фондорентабельность | 0,19 | 0,12 | -0,06 |

Как видно из таблицы 2.5, фондоотдача организации увеличивается на 1,51, это означает, что на 1 рубль основных фондов приходится на 1,51 руб. больше готового продукта. При этом фондоемкость снижается на 0,11, т. е. на 1 руб. готовой продукции приходится на 0,11 руб. меньше основных средств, это означает, что основные фонды организации используются более эффективно.

Фондорентабельность показывает размер прибыли, приходящейся на единицу стоимости основных производственных средств организации [26]. В данном случае фондорентабельность снижается на 0,06, т. е. на 1 рубль основных средств приходится меньше на 0,06 руб. прибыли от реализации. Уменьшение данного показателя в динамике при одновременном увеличении фондоотдачи говорит об увеличении затрат организации.

Таким образом, фондоотдача организации увеличивается, при этом снижается фондорентабельность, что говорит о некотором повышении эффективности использования основных средств при одновременном увеличении затрат организации.

Исследуя состояние оборотных активов, оценим их структуру и динамику, как в абсолютных, так и в относительных показателях (таблица 2.6).

Таблица 2.6 – Показатели структуры и динамики оборотных активов

| Показатели | 2015 г. | | 2016 г. | | Отклонения | |
|--------------------------------------|---------------------|--------|---------------------|--------|---------------------|-------|
| | Сумма, тыс. руб. | % | Сумма, тыс. руб. | % | Сумма, тыс. руб. | % |
| 1 Оборотные активы всего | 12 879 | 100,00 | 17 855 | 100,00 | 4 976 | 38,64 |
| в том числе: | | | | | | |
| 1.1 Запасы | 2 113 | 16,41 | 2 187 | 12,25 | 74 | 3,50 |
| сырье, материалы | 1 785 | 13,86 | 1 821 | 10,20 | 36 | 2,02 |
| затраты в незавершенном производстве | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| готовая продукция | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| товары отгруженные | 328 | 2,55 | 366 | 2,05 | 38 | 11,59 |
| РБП | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| прочие затраты и запасы | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 1.2 НДС | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 1.3 Дебиторская задолженность | 8 046 | 62,47 | 12 408 | 69,49 | 4 362 | 54,21 |
| 1.4 Финансовые вложения | 600 | 4,66 | 600 | 3,36 | 0 | 0,00 |
| 1.5 Денежные средства | 2 120 | 16,46 | 2 660 | 14,90 | 540 | 25,47 |
| 1.6 Прочие оборотные активы | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |

Как видно из таблицы 2.6, оборотные активы за рассматриваемый период увеличиваются за счет всех показателей.

Наибольшую долю в структуре оборотных активов составляет дебиторская задолженность (62,47 % в 2015 году и 69,49 % в 2016 году, т. е. увеличивается на 7,01 %). Стоимость дебиторской задолженности увеличивается на 4 362 тыс. руб. или на 54,21 %. Так как увеличение дебиторской задолженности связано с ростом продаж, то можно сделать вывод, что рост выручки организации был обеспечен изменением кредитной политики компании – увеличением срока предоставления товарного кредита [23].

Запасы организации также растут по стоимости: если в 2015 году они составляли 2 113 тыс. руб., то в 2016 году составили 2 187 тыс. руб., т. е. увеличились на 74 тыс. руб. или на 3,5 %. При этом удельный вес запасов в структуре оборотных активов уменьшается на 4,16 %.

Запасы организации включают в себя только материалы, стоимость которых за год увеличивается на 36 тыс. руб. или на 2,02 %, и товары,

стоимость которых увеличивается на 38 тыс. руб. или 11,59 %. Ежегодный рост запасов организации может свидетельствовать о затоваривании.

Сумма финансовых вложений остается постоянной (600 тыс. руб.), но их удельный вес снижается на 1,3 %.

Денежные средства организации увеличиваются на 540 тыс. руб. или на 25,47 %. Доля денежных средств в структуре оборотных активов снижается на 1,56 %.

Прочих оборотных активов организация не имеет.

Таким образом, оборотные средства организации увеличиваются за счет увеличения запасов, дебиторской задолженности и денежных средств. Отсюда следует возможность затоваривания и изменение политики организации в отношении дебиторской задолженности.

Интенсивность использования оборотных активов оценим на основании данных таблицы 2.7.

Таблица 2.7 – Расчет общих показателей оборачиваемости оборотных средств

| Показатели | 2015 г. | 2016 г. | Отклонения |
|---|---------|---------|------------|
| Выручка от продаж, тыс. руб. | 3 557 | 1 662 | -1 895 |
| Средние остатки оборотных средств, тыс. руб. | 12 879 | 17 855 | 4 976 |
| Коэффициент оборачиваемости оборотных средств | 0,28 | 0,09 | -0,18 |
| Длительность одного оборота, дней | 1322 | 3921 | 2 600 |

Коэффициент оборачиваемости оборотных средств снижается на 0,18 при увеличении и выручки, это свидетельствует об излишнем накоплении оборотных активов. При этом длительность одного оборота увеличивается на 2600 дней, что говорит о снижении деловой активности организации и ухудшении использования оборотных средств [14, с. 278].

Таким образом, показатели оборачиваемости оборотных средств говорят о снижении деловой активности организации за рассматриваемый период.

Состояние дебиторской задолженности оценим по данным таблиц 2.8 и 2.9.

Таблица 2.8 – Группировка дебиторской задолженности по категориям дебиторов

| Показатели | 2015 г. | | 2016 г. | | Отклонения | |
|-----------------------------------|---------------------|--------|---------------------|--------|---------------------|-------|
| | Сумма, тыс. руб. | % | Сумма, тыс. руб. | % | Сумма, тыс. руб. | % |
| 1 Дебиторская задолженность | 8 046 | 100,00 | 12 408 | 100,00 | 4 362 | 54,21 |
| в том числе: | | | | | | |
| 1.1 покупатели и заказчики | 6331 | 78,69 | 10 487 | 84,52 | 4 156 | 65,65 |
| 1.2 дочерние и зависимые общества | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 1.3 авансы выданные | 1482 | 18,42 | 1 529 | 12,32 | 47 | 3,17 |
| 1.4 учредители | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 1.5 прочие дебиторы | 233 | 2,90 | 382 | 3,08 | 149 | 63,95 |

В состав дебиторской задолженности входит задолженность покупателей и заказчиков, авансы выданные и задолженность прочих дебиторов. Дебиторская задолженность организации увеличивается за счет всех составляющих:

- задолженность покупателей и заказчиков увеличивается на 4 156 тыс. руб. или на 65,65 %, удельный вес данного вида задолженности увеличивается на 5,83 %;

- авансы выданные увеличиваются на 47 тыс. руб. или на 3,17 %, из удельный вес снижается на 6,1 %;

- задолженность прочих дебиторов увеличивается на 149 тыс. руб. или на 63,95 %, удельный вес данного вида задолженности увеличивается на 0,18 %.

Таким образом, дебиторская задолженность организации увеличивается, в основном, за счет задолженности покупателей и заказчиков, так как они составляют наибольшую долю в структуре дебиторской задолженности.

Группировка дебиторской задолженности по срокам погашения приведена в таблице 2.9.

Основную часть дебиторской задолженности составляет краткосрочная дебиторская задолженность (83,17 % в 2015 году и 89,94 % в 2016 году). Данная составляющая дебиторской задолженности увеличивается на 4 468 тыс. руб. или на 66,77 %.

Таблица 2.9 – Группировка дебиторской задолженности по срокам погашения

| Показатели | 2015 г. | | 2016 г. | | Отклонения | |
|-----------------------------|---------------------|--------|---------------------|--------|---------------------|--------|
| | Сумма, тыс. руб. | % | Сумма, тыс. руб. | % | Сумма, тыс. руб. | % |
| 1 Дебиторская задолженность | 8 046 | 100,00 | 12 408 | 100,00 | 4 362 | 54,21 |
| в том числе: | | | | | | |
| 1.1 долгосрочная | 625 | 7,77 | 1292 | 10,41 | 667 | 106,72 |
| 1.2 краткосрочная | 6 692 | 83,17 | 11 160 | 89,94 | 4 468 | 66,77 |
| 1.3 из них – просроченная | 1354 | 16,83 | 1248 | 10,06 | -106 | -7,83 |
| в том числе сомнительная | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |

Долгосрочная дебиторская задолженность увеличивается на 667 тыс. руб. или на 106,72 %. Просроченная дебиторская задолженность уменьшается на 106 тыс. руб. или на 7,83 %, что является положительной тенденцией. Сомнительной дебиторской задолженности организация не имеет.

Таким образом, наибольшую долю составляет краткосрочная задолженность, которая увеличивается за рассматриваемый период, следовательно, организация проводит политику увеличения срока предоставления товарного кредита.

Анализ денежных средств выполняем по даны таблицы 2.10.

Таблица 2.10 – Показатели движения денежных средств за 2016 год

| Показатели | Общая сумма, тыс. руб. | Текущая | | Инвестиционная | | Финансовая | |
|--|------------------------------|---------------------|--------|---------------------|--------|---------------------|----------|
| | | Сумма, тыс. руб. | % | Сумма, тыс. руб. | % | Сумма, тыс. руб. | % |
| Остаток денежных средств (ДС) на начало года | 2 120 | 17 695 | 834,67 | 11 513 | 543,07 | -27 088 | -1277,74 |
| Поступило ДС | 77 700 | 36 091 | 46,45 | 6 393 | 8,23 | 35 216 | 45,32 |
| Направлено ДС | 77 160 | 50 154 | 65,00 | 18 562 | 24,06 | 8 444 | 10,94 |
| Остаток ДС на конец года | 2 660 | 3 632 | 136,54 | -656 | -24,66 | -316 | -11,88 |

Как видно из таблицы 2.10, наибольшую сумму составляет текущая составляющая денежных средств, но она к концу года уменьшается на 14 063 тыс. руб., так как поступило денежных средств меньше, чем направлено.

Инвестиционная составляющая в начале года имеет достаточно большую сумму, но снижается к концу года на 12 169 тыс. руб. и в 2016 году наблюдается недостаток инвестиционной составляющей денежных средств.

Финансовая составляющая имеет недостаток денежных средств, но к концу года он снижается на 26 772 тыс. руб., что является положительной тенденцией в деятельности организации.

Поскольку выручка от реализации составляет 60 943 тыс. руб., а поступления составляют 36 091 тыс. руб., то можно сделать вывод, что оплачено денежными средствами больше половины выручки организации.

Таким образом, на конец года наблюдается недостаток инвестиционной и финансовой составляющей денежных средств организации, сумма текущей составляющей сильно уменьшается, но общая сумма денежных средств увеличивается на 540 тыс. руб.

Исследование пассивов необходимо начать с общего анализа их состава и динамики (таблица 2.11).

Таблица 2.11 – Показатели структуры и динамики пассивов

| Показатели | 2015 г. | | 2016 г. | | Отклонения | |
|------------------|---------------------|--------|---------------------|--------|---------------------|--------|
| | Сумма, тыс. руб. | % | Сумма, тыс. руб. | % | Сумма, тыс. руб. | % |
| 1 Всего пассивов | 31 966 | 100,00 | 31 503 | 100,00 | -463 | -1,45 |
| в том числе: | | | | | | |
| 1.1 собственных | 27 721 | 86,72 | 28 378 | 90,08 | 657 | 2,37 |
| 1.2 заемных | 4 245 | 13,28 | 3 125 | 9,92 | -1 120 | -26,38 |
| из них: | | | | | | |
| долгосрочных | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| краткосрочных | 4 245 | 13,28 | 3 125 | 9,92 | -1 120 | -26,38 |

Как видно из таблицы 2.11, организация имеет собственных средств больше, чем заемных: доля собственных средств на начало года составила 86,72 %, на конец года – 90,08 %, т. е. увеличилась на 3,36 %; доля заемных средств составила на начало года 13,28 %, на конец года – 9,92 %, т. е. снизилась на 3,36 %. Так как собственные средства превышают заемные, то можно говорить о финансовой устойчивости организации.

Долгосрочных заемных средств организация не имеет. Все заемные средства относятся к краткосрочным.

Сумма собственных средств организации увеличилась на 657 тыс. руб. или на 2,37 %, сумма заемных средств снизилась на 1 120 тыс. руб. или на 26,38 %, что также является положительной динамикой в деятельности организации.

Таким образом, собственные средства организации намного больше заемных, что говорит о финансовой устойчивости организации. Все заемные средства являются краткосрочными.

Группировка обязательств по категориям представлена в таблице 2.12.

Как было указано выше, обязательства организации за рассматриваемый период уменьшаются 1 120 тыс. руб. или на 26,38 %.

Таблица 2.12 – Группировка обязательств по категориям

| Показатели | 2015 г. | | 2016 г. | | Отклонения | |
|--|---------------------|--------|---------------------|--------|---------------------|--------|
| | Сумма, тыс. руб. | % | Сумма, тыс. руб. | % | Сумма, тыс. руб. | % |
| 1 Обязательства всего: | 4 245 | 100,00 | 3 125 | 100,00 | -1 120 | -26,38 |
| в том числе: | | | | | | |
| 1.1 кредиты и займы | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 1.2 отложенные налоговые обязательства | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 1.3 кредиторская задолженность всего | 4 245 | 100,00 | 3 125 | 100,00 | -1 120 | -26,38 |
| в том числе: | | | | | | |
| поставщики и подрядчики | 1 092 | 25,72 | 1 361 | 43,55 | 269 | 24,63 |
| перед персоналом предприятия | 721 | 16,98 | 443 | 14,18 | -278 | -38,56 |
| перед государственными внебюджетными фондами | 302 | 7,11 | 196 | 6,27 | -106 | -35,10 |
| в бюджет по налогам и сборам | 2 109 | 49,68 | 1 113 | 35,62 | -996 | -47,23 |
| прочие кредиторы | 20 | 0,47 | 13 | 0,42 | -7 | -35,00 |
| 1.4 прочие обязательства | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |

Уменьшение суммы обязательств происходит только за счет снижения кредиторской задолженности, так как организация не имеет кредитов и займов, отложенных налоговых обязательств и прочих обязательств.

Все составляющие кредиторской задолженности уменьшаются, кроме задолженности перед поставщиками и подрядчиками, которая увеличивается на 269 тыс. руб. или на 24,63 %.

Задолженность перед персоналом организации снижается на 278 тыс. руб. или на 38,56 %; перед государственными внебюджетными фондами – на 106 тыс. руб. или на 35,1 %; в бюджет по налогам и сборам – на 996 тыс. руб. или на 47,23 %; задолженность перед прочими кредиторами – на 7 тыс. руб. или на 35 %.

Уменьшение кредиторской задолженности может свидетельствовать о досрочном выполнении компанией своих платежных обязательств. Снижение задолженности по налоговым платежам показывает меньшее начисление налогов вследствие снижения деловой активности [23].

Группировка обязательств по срокам погашения и образования представлена в таблице 2.13.

Таблица 2.13 – Группировка обязательств по категориям

| Показатели | 2015 г. | | 2016 г. | | Отклонения | |
|--|---------------------|--------|---------------------|--------|---------------------|--------|
| | Сумма, тыс. руб. | % | Сумма, тыс. руб. | % | Сумма, тыс. руб. | % |
| 1 Заемные средства всего: | 4 245 | 100,00 | 3 125 | 100,00 | -1 120 | -26,38 |
| в том числе: | | | | | | |
| 1.1 долгосрочные обязательства | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 1.2 краткосрочные обязательства | 4 245 | 100,00 | 3 125 | 100,00 | -1 120 | -26,38 |
| 1.3 кредиты и займы | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 1.4 кредиторская задолженность | 4 245 | 100,00 | 3 125 | 100,00 | -1 120 | -26,38 |
| 1.5 отложенные налоговые обязательства | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 1.6 прочие обязательства | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Сумма просроченных обязательств | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |

Данные таблицы 2.13 подтверждают все вышесказанное, т. е. организация имеет только краткосрочные обязательства в форме кредиторской

задолженности, которая к концу года снижается, что положительно характеризует деятельности организации в отношении своих обязательств.

Оценку финансовой устойчивости и ликвидности начинаем с анализа обеспеченности материальных активов источниками финансирования (таблица 2.14).

Таблица 2.14 – Показатели обеспеченности материальных активов источниками финансирования

тыс. руб.

| Показатели | 2015 г. | 2016 г. | Отклонения |
|---|---------|---------|------------|
| 1 Собственный капитал | 27 721 | 28 378 | 657 |
| 2 Внеоборотные активы | 19 087 | 13 648 | -5 439 |
| 3 Собственные оборотные средства (СОС) | 8 634 | 14 730 | 6 096 |
| 4 Долгосрочные пассивы | 0 | 0 | 0 |
| 5 Собственные и долгосрочные источники | 8 634 | 14 730 | 6 096 |
| 6 Краткосрочные заемные средства | 4 245 | 3 125 | -1 120 |
| 7 Общая величина основных источников | 12 879 | 17 855 | 4 976 |
| 8 Общая величина запасов и затрат | 2 113 | 2 187 | 74 |
| 9 Излишек (+) или недостаток (–) собственных оборотных средств | 6 521 | 12 543 | 6 022 |
| 10 Излишек (+) или недостаток (–) собственных и долгосрочных источников | 6 521 | 12 543 | 6 022 |
| 11 Излишек (+) или недостаток (–) общей величины основных источников | 10 766 | 15 668 | 4 902 |

Трем показателям источников формирования запасов соответствуют три показателя обеспеченности запасов источниками формирования [4, с. 80] (стр. 9, 10, 11 в таблице 2.14).

Согласно данным таблицы все три показателя больше нуля, т. е.

$$\Phi_{\text{нг}}^{\text{C}} = 6\,521 \text{ тыс. руб.} > 0; \Phi_{\text{кг}}^{\text{C}} = 12\,543 \text{ тыс. руб.} > 0;$$

$$\Phi_{\text{нг}}^{\text{T}} = 6\,521 \text{ тыс. руб.} > 0; \Phi_{\text{кг}}^{\text{T}} = 12\,543 \text{ тыс. руб.} > 0;$$

$$\Phi_{\text{нг}}^{\text{O}} = 10\,766 \text{ тыс. руб.} > 0; \Phi_{\text{кг}}^{\text{O}} = 15\,668 \text{ тыс. руб.} > 0.$$

Данные показатели свидетельствуют об абсолютной финансовой устойчивости. Это означает высокий уровень платежеспособности, организация не зависит от внешних кредиторов (заимодавцев).

Расчет коэффициентов финансовой устойчивости приведен в таблице 2.15.

Таблица 2.15 – Расчет коэффициентов финансовой устойчивости

| Показатели | 2015 г. | 2016 г. | Отклонение | Нормативное значение |
|--|---------|---------|------------|----------------------|
| Коэффициент автономии | 0,87 | 0,90 | 0,03 | $\geq 0,5$ |
| Коэффициент обеспеченности запасов | 4,09 | 6,74 | 2,65 | $\geq 0,6$ |
| Коэффициент обеспеченности оборотных средств | 0,67 | 0,82 | 0,15 | $\geq 0,1$ |
| Коэффициент маневренности | 0,31 | 0,52 | 0,21 | $\geq 0,3$ |

Все показатели финансовой устойчивости удовлетворяют нормативным значениям [20] как в начале, так и в конце года, при этом к концу года они повышаются.

Таким образом, абсолютные и относительные показатели характеризуют организацию как имеющую абсолютную финансовую устойчивость.

Для оценки ликвидности данные бухгалтерского баланса перегруппируем по степени срочности обязательств и обеспечению из активами организации (таблица 2.16).

Баланс считается абсолютно ликвидным, если имеют место следующие соотношения [7, с. 101]:

$$A_1 \geq \Pi_1, A_2 \geq \Pi_2, A_3 \geq \Pi_3, A_4 \leq \Pi_4. \quad (2.1)$$

Сравнивая показатели баланса, видим, что в 2015 году получили следующие показатели:

$$A_1 = 2\,720 \text{ тыс. руб.} > \Pi_1 = 4\,245 \text{ тыс. руб.};$$

$$A_2 = 8\,046 \text{ тыс. руб.} > \Pi_2 = 0;$$

$A_3 = 2\,113$ тыс. руб. $> P_3 = 0$;

$A_4 = 19\,087$ тыс. руб. $< P_4 = 27\,721$ тыс. руб.;

В 2016 году показатели несколько отличаются:

$A_1 = 3\,260$ тыс. руб. $> P_1 = 3\,125$ тыс. руб.;

$A_2 = 12\,408$ тыс. руб. $> P_2 = 0$;

$A_3 = 2\,187$ тыс. руб. $> P_3 = 0$;

$A_4 = 13\,648$ тыс. руб. $< P_4 = 28\,378$ тыс. руб.

Таблица 2.16 – Группировка статей баланса для анализа его ликвидности

тыс. руб.

| Актив | 2015 г. | 2016 г. | Пассив | 2015 г. | 2016 г. |
|---------------------------------------|---------|---------|------------------------------------|---------|---------|
| Наиболее ликвидные активы, $A_{ил}$ | 2 720 | 3 260 | Наиболее срочные пассивы, $P_{ис}$ | 4 245 | 3 125 |
| Быстрореализуемые активы, $A_{бр}$ | 8 046 | 12 408 | Краткосрочные пассивы, $P_{кс}$ | 0 | 0 |
| Медленно реализуемые активы, $A_{мр}$ | 2 113 | 2 187 | Долгосрочные пассивы, $P_{дс}$ | 0 | 0 |
| Трудно реализуемые активы, $A_{тр}$ | 19 087 | 13 648 | Постоянные пассивы, $P_{п}$ | 27 721 | 28 378 |
| ИТОГО: | 31 966 | 31 503 | ИТОГО: | 31 966 | 31 503 |

Таким образом, выполняются все условия, т. е. организация можно считать абсолютно ликвидным и платежеспособным.

Расчет коэффициентов ликвидности приведен в таблице 2.17.

Таблица 2.17 – Расчет коэффициентов ликвидности

| Показатели | 2015 г. | 2016 г. | Нормативное значение | |
|---------------------------------------|---------|---------|-------------------------|----------------------|
| | | | Отечественные нормативы | Зарубежные нормативы |
| 1 Коэффициент абсолютной ликвидности | 0,50 | 0,85 | $\geq 0,1$ | $\geq 0,2$ |
| 2 Коэффициент критической ликвидности | 2,39 | 4,82 | $\geq 0,7-0,8$ | $\geq 0,5$ |
| 3 Коэффициент текущей ликвидности | 2,89 | 5,52 | $\geq 1,2-1,5$ | ≥ 2 |

Как видно из таблицы 2.17, все коэффициенты ликвидности организации удовлетворяют нормативным значениям как отечественным, так и зарубежным.

Таким образом, относительные и абсолютные показатели показывают, что организация имеет абсолютную ликвидность и является полностью платежеспособным.

Сравнительный анализ дебиторской и кредиторской задолженности приведен в таблице 2.18.

Таблица 2.18 – Сравнительный анализ дебиторской и кредиторской задолженности

| Показатели | Дебиторская задолженность | Кредиторская задолженность |
|--|---------------------------|----------------------------|
| 1 Сумма предыдущего периода, тыс. руб. | 8 046 | 4 245 |
| 2 Сумма отчетного периода, тыс. руб. | 12 408 | 3 125 |
| 3 Темп роста, % | 154,21 | 73,62 |

Как видно из таблицы 2.18, дебиторская задолженность за рассматриваемый период выросла на 54,21 %, кредиторская задолженность снизилась на 26,38 %.

Дебиторская задолженность выше кредиторской в начале года в 1,9 раза, в конце года это соотношение увеличивается до 3,97 раз. Значительное превышение дебиторской задолженности – риск нарушения финансовой устойчивости (средства уходят из хозяйственного оборота): чтобы погашать кредиты, приходится искать дополнительные источники финансирования [24].

Таким образом, дебиторская задолженность в несколько раз превышает кредиторскую, что влечет за собой риск нарушения финансовой устойчивости, несмотря на то, что организация обладает абсолютной финансовой устойчивостью.

2.3 Анализ финансовых результатов и эффективности организации

Эффективность развития организации отражают показатели: выручка, прибыль, деловая активности и рентабельность.

Абсолютные показатели выручки и прибыли отражают показатели выручки и прибыли, их тенденция позволяет оценить в целом успешность деятельности организации (таблица 2.19) [18, с. 317].

Таблица 2.19 – Анализ финансовых результатов

| Показатели | 2015 г. | 2016 г. | Отклонение | |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------|
| | Сумма, тыс. руб. | Сумма, тыс. руб. | Сумма, тыс. руб. | % |
| 1 Выручка от продаж | 56 370 | 60 943 | 4 573 | 8,11 |
| 2 Себестоимость продаж | 36 031 | 41 080 | 5 049 | 14,01 |
| 3 Валовая прибыль (убыток) | 20 339 | 19 863 | -476 | -2,34 |
| 4 Коммерческие расходы | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| 5 Управленческие расходы | 16 782 | 18 201 | 1 419 | 8,46 |
| 6 Прибыль (убыток) от продаж | 3 557 | 1 662 | -1 895 | -53,28 |
| 7 Доходы от участия в других организациях | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| 8 Проценты к получению | 6 | 6 | 0 | 0,00 |
| 9 Проценты к уплате | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| 10 Прочие доходы | 12 647 | 15 158 | 2 511 | 19,85 |
| 11 Прочие расходы | 14 826 | 15 594 | 768 | 5,18 |
| 12 Прибыль (убыток) до налогообложения | 1 384 | 1 232 | -2 663 | -192,41 |
| 13 Текущий налог на прибыль | 535 | 576 | 41 | 7,66 |
| 14 Чистая прибыль (убыток) | 849 | 656 | -2 663 | -313,66 |

Выручка организации за год увеличивается на 4 573 тыс. руб. или на 8,11 %. При этом себестоимость также увеличивается на 5 049 тыс. руб. или на 14,01 %. Так как себестоимость увеличивается больше выручки, то валовая прибыль снижается на 476 тыс. руб. или на 2,34 %.

Коммерческих расходов организация не имеет, управленческие расходы растут на 1 419 тыс. руб. или на 8,46 %, поэтому прибыль от продаж снижается больше, чем валовая прибыль, т. е. на 1 895 тыс. руб. или на 53,28 %.

Прочие расходы больше прочих доходов и процентов к получению, поэтому прибыль до налогообложения снижается еще больше (на 2 663 тыс. руб. или на 192,41 %).

Текущий налог на прибыль увеличивается на 41 тыс. руб. или на 7,66 %, следовательно, чистая прибыль снижается еще более существенно, т. е. на 2 663 тыс. руб. или на 313,66 %.

Таким образом, все виды прибыли организации снижаются, поскольку расходы организации растут быстрее, чем доходы. В наибольшей степени снижается чистая прибыль организации.

Показатели деловой активности приведены в таблице 2.20.

Таблица 2.20 – Показатели деловой активности

| Показатели | 2015 г. | 2016 г. | Отклонение |
|---|---------|---------|------------|
| 1 Коэффициент деловой активности | 1,76 | 1,93 | 0,17 |
| 2 Фондоотдача основных средств | 2,95 | 4,47 | 1,51 |
| 3 Коэффициент оборачиваемости оборотных активов | 0,28 | 0,09 | -0,18 |
| 4 Коэффициент оборачиваемости собственного капитала | 2,03 | 2,15 | 0,11 |
| 5 Коэффициент оборачиваемости заемных средств | 13,28 | 19,50 | 6,22 |

Коэффициент деловой активности (или коэффициент оборачиваемости вложенного капитала) является обобщающим показателем [21, с. 387]. Данный коэффициент увеличивается на 0,17, рост данного коэффициента свидетельствует о повышении эффективности использования экономического потенциала.

Фондоотдача основных средств увеличилась на 1,51, т. е. на 1 рубль основных фондов выручка выросла на 1,51 руб. Соответственно снижается фондоемкость, что свидетельствует о снижении капитала, участвующего в производстве.

Коэффициент оборачиваемости оборотных активов снизился на 0,18, что говорит о снижении деловой активности организации.

Коэффициент оборачиваемости заемных средств увеличился на 6,22, т. е. на 1 рубль заемных средств выручка увеличилась на 6,22 руб., т. е. количество оборотов для оплаты всей задолженности увеличивается.

Таким образом, коэффициенты деловой активности организации свидетельствуют о некотором снижении деловой активности и снижении капитала, участвующего в производстве, увеличение оборотов для оплаты задолженности организации.

Анализ показателей рентабельности выполним на основе данных, приведенных в таблице 2.21.

Таблица 2.21 – Показатели рентабельности

| проценты | | | |
|--------------------------------------|---------|---------|------------|
| Показатели | 2015 г. | 2016 г. | Отклонение |
| Рентабельность продаж | 6,31 | 2,73 | -3,58 |
| Рентабельность текущей деятельности | 9,87 | 4,05 | -5,83 |
| Рентабельность активов | 4,33 | 3,91 | -0,42 |
| Рентабельность собственного капитала | 3,06 | 2,31 | -0,75 |

Как видно из таблицы 2.21, все показатели рентабельности организации снижаются за счет снижения прибыли организации, кроме рентабельности активов, которая не изменяется в течение года.

Сделаем выводы согласно проведенному анализу финансового состояния ООО «Чистый город».

1. Наибольшую долю в структуре активов на конец года имеют оборотные активы. Стоимость внеоборотных активов уменьшается за счет уменьшения основных средств, стоимость оборотных активов увеличивается за счет как материальной, так и финансовой составляющих.

2. Внеоборотные активы содержат только основные средства. Стоимость основных средств за рассматриваемый период снижается, коэффициент износа организации увеличивается, но при этом происходит некоторое обновление основных фондов, что является положительной тенденцией.

3. Фондоотдача организации увеличивается, при этом снижается фондорентабельность, что говорит о некотором повышении эффективности использования основных средств при одновременном увеличении затрат организации.

4. Оборотные средства организации увеличиваются за счет увеличения запасов, дебиторской задолженности и денежных средств. Отсюда следует возможность затоваривания и изменение политики организации в отношении дебиторской задолженности. Показатели оборачиваемости оборотных средств говорят о снижении деловой активности организации за рассматриваемый период.

5. Дебиторская задолженность организации увеличивается, в основном, за счет задолженности покупателей и заказчиков, так как они составляют наибольшую долю в структуре дебиторской задолженности. Кроме того, дебиторская задолженность в несколько раз превышает кредиторскую, а это может повлечь за собой риск нарушения финансовой устойчивости.

6. На конец года наблюдается недостаток инвестиционной и финансовой составляющей денежных средств организации, сумма текущей составляющей сильно уменьшается, но общая сумма денежных средств увеличивается на 540 тыс. руб.

7. Собственные средства организации намного больше заемных, что говорит о финансовой устойчивости организации. Все заемные средства являются краткосрочными. Обязательства организации за рассматриваемый период уменьшаются, что происходит только за счет снижения кредиторской задолженности. Уменьшение кредиторской задолженности может свидетельствовать о досрочном выполнении компанией своих платежных обязательств.

8. Абсолютные и относительные показатели характеризуют организация как имеющее абсолютную финансовую устойчивость. Предприятие можно считать абсолютно ликвидным и платежеспособным.

9. Все виды прибыли организации снижаются, поскольку расходы организации растут быстрее, чем доходы. В наибольшей степени снижается чистая прибыль организации.

10. Коэффициенты деловой активности организации свидетельствуют о некотором снижении деловой активности и снижении капитала, участвующего в производстве, увеличение оборотов для оплаты задолженности организации.

11. Показатели рентабельности организации снижаются за счет снижения прибыли организации, кроме рентабельности активов, которая не изменяется в течение года.

В третьей части работы разработаны рекомендации разработке внутрифирменного стандарта ООО «Чистый город».

ПРОЕКТНАЯ ЧАСТЬ 3 РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «ЧИСТЫЙ ГОРОД» С ПОМОЩЬЮ ВВЕДЕНИЯ ВНУТРИФИРМЕННОГО СТАНДАРТА

3.1 Обоснование рекомендаций по разработке внутрифирменного стандарта ООО «Чистый город»

Основным источником дохода организации ООО «Чистый город» являются услуги, оказываемые предприятиям, учреждениям, организациям и населению по вывозу мусора ТБО и нечистот, а также озеленение территорий. В целом данная организация неплохо зарекомендовала себя на рынке услуг, но возникают конфликтные ситуации и появляются жалобы от клиентов. Так как организация ООО «Чистый город» расположена в небольшом городе, то очень быстро распространяется информация среди населения о некачественном выполнении работ.

В ходе работы возникают проблемы по причине некачественного обслуживания. В заключенных договорах с заказчиками об озеленении территорий не указываются сроки исполнения работ. Сотрудник, который заключает данный договор, оговаривает эти сроки в устной форме. Но, как показывает практика, сроки выполнения работ занимают намного больше времени, чем было оговорено с клиентом. Клиент же остается недовольным, возникают жалобы и конфликтные ситуации. Организация теряет заказы, соответственно уменьшается доход организации.

Так же у обслуживающего персонала компании, который выполняет работы по озеленению территорий и вывозу ТБО, нет единой униформы с эмблемой ООО «Чистый город». Внедрение такой формы повысило бы узнаваемость компании. Униформа демонстрирует принадлежность работника к конкретной организации, улучшает деловую репутацию организации и повышает качество.

На сегодняшний день очень большое число населения, получает какую-либо информацию об услугах с помощью Интернет-сети. В организации ООО «Чистый город» нет своего веб-сайта, при наличии которого клиент смог бы самостоятельно изучить информацию и задать интересующие его вопросы. Создание и разработка сайта с информацией об организации и оказываемых ей услугах помогло бы значительно повысить число заказчиков не только в городе Саяногорске, но и привлечь потенциальных клиентов из близлежащих населенных пунктов (пгт. Черемушки, Майна).

В данной работе предлагается разработать внутрифирменный Стандарт по обслуживанию клиентов. Помимо основных требований данного Стандарта, будет произведено внедрение униформы с эмблемой ООО «Чистый город» (для обслуживающего персонала), разработан веб-сайт (для клиентов). Так же будет уместно ввести Систему поощрений (стимулирований) для всех сотрудников организации (кроме уборщиц офиса). От эффективности Системы поощрений во многом зависит производительность труда и общее настроение персонала. С этой целью будут использоваться инструменты материального стимулирования сотрудников (квартальные премии, увеличение количества отпускных дней), также необходимо связать эффективность их работы с вознаграждением. Разработка таких нововведений повысит число заказчиков, соответственно увеличится прибыль организации. Данные стандарты вводятся в организации впервые.

Качественное обслуживание клиентов на сегодняшний день – это важнейший фактор успеха организации в получении прибыли. Основной целью разработки Стандарта обслуживания является обеспечение высокого уровня качества обслуживания клиентов, установление норм и правил, единых требований к качеству обслуживания. Будет проведена оптимизация процедур взаимодействия с потенциальными клиентами организации ООО «Чистый город», оказывающей услуги по вывозу твердых бытовых отходов и озеленению территорий.

Стандарт определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

- анализ потребностей и ожиданий клиентов посредством обработки обращений;
- заключение и введение договоров, текущее обслуживание;
- своевременное реагирование на жалобы и обращения;
- обеспечение информированности, «обратной связи» (создание веб-сайта);
- оценка степени удовлетворенности качеством услуг и обслуживания.
- уменьшение времени обслуживания и выполнения работ;
- создание комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;
- осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием клиентов.

Настоящий Стандарт обслуживания клиентов является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с клиентами при оказании услуг в сфере деятельности организации ООО «Чистый город».

Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с потребителями – физическими лицами, юридическими лицами, предпринимателями, а также исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций.

Таким образом, стандарт будет содержать следующие разделы:

1. Организация очного обслуживания (основные требования по обслуживанию клиентов, уменьшение времени решения вопросов и исполнения работ, создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту, мониторинг степени удовлетворенности клиентов и качества обслуживания).

2. Униформа (введение одинаковой по стилю, покрою, цвету и ткани специальной (служебной) одежды сотрудников обслуживающего персонала, для создания единого облика организации и повышения репутации).

3. Организация заочного обслуживания (корректировка и продвижение веб-сайта, где будет размещена единая справочная служба, обратившись в которую клиент может получить информацию по услугам).

4. Система поощрений (использование материального поощрения (денежная премия), правового (дополнительные выходные дни) и морального (объявление благодарности, поощрений).

3.2 Расчет экономического эффекта от рекомендаций по разработке внутрифирменного стандарта ООО «Чистый город»

Характеристика персонала организации приведена в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Характеристика персонала ООО «Чистый город»

| Наименование | Количество | Среднемесячная зарплата одного работника, тыс. руб. | Среднемесячная зарплата всех работников, тыс. руб. |
|-------------------------------------|------------|--|---|
| Директор | 1 | 30 | 30 |
| Зам.директора | 1 | 25 | 25 |
| Начальник отдела эксплуатации | 1 | 17 | 17 |
| Инженер по вывозу ТБО | 1 | 18 | 18 |
| Глав.бухгалтер | 1 | 17 | 17 |
| Бухгалтерия | 2 | 13 | 26 |
| Начальник отдела кадров | 1 | 18 | 18 |
| Зам начальника отдела кадров | 1 | 13 | 13 |
| Отдел обслуживания | 4 | 10 | 40 |
| Рабочие и обслуживающий персонал | 29 | 8 | 232 |
| Водители | 5 | 10 | 50 |
| Итого | 47 | | 486 |

Рассчитаем экономический эффект от предложенных мероприятий по введению внутрифирменного стандарта организации ООО «Чистый город» (таблица 3.2).

Таблица 3.2 – Определение экономического эффекта от предложенных мероприятий по введению внутрифирменного стандарта организации ООО «Чистый город»

| Мероприятие | Затраты, тыс. руб. | Ожидаемый эффект |
|-----------------------------------|-----------------------|---|
| Организация очного обслуживания | 0,0 | уменьшение времени решения вопросов и исполнения работ, удовлетворенность клиентов качеством обслуживания |
| Введение униформы | 68,5 | создание единого облика организации и повышения репутации |
| Организация заочного обслуживания | 96,0 | информированность клиентов об услугах организации, обратная связь |
| Материальное стимулирование | 97,2 | улучшение качества обслуживания клиентов, увеличение производительности работников |
| Нематериальное стимулирование | 60,0 | улучшение качества обслуживания клиентов, увеличение производительности работников |
| Итого | 321,7 | |

Организация очного обслуживания не требует дополнительных затрат, так как все правила обслуживания, сроки выполнения работ и другие требования будут прописываться в договорах, которые организация заключает с клиентами. По окончании работ возможно предложить клиенту ответить на некоторое количество вопросов, насколько он удовлетворен проделанной работой.

Введение униформы требуется только для обслуживающего персонала и водителей. Для обслуживающего персонала необходима только летняя униформа (комбинезон и летняя куртка) стоимостью 1,5 тыс. руб. за единицу. Водителям требуется также и зимняя форма (комбинезон, летняя куртка, зимняя куртка и зимние штаны) стоимостью 3,5 тыс. руб. Тогда общая сумма затрат на униформу составит:

$$29 \text{ чел.} \times 1,5 \text{ тыс. руб.} + 5 \text{ чел.} \times 3,5 \text{ тыс. руб.} = 68,5 \text{ тыс. руб.}$$

Организация заочного обслуживания включает в себя корректировку веб-сайта, так как в настоящее время сайт организации существует, но на нем нет достаточной информации, которую могут получить клиенты, и его продвижения. В организации есть системный администратор, который занимается только техническим обслуживанием компьютеров, поэтому необходимо предложить ему доплату в сумме 5 тыс. руб. ежемесячно за корректировку и продвижение веб-сайта организации и прописать эту обязанность в должностной инструкции системного администратора.

Также для существования обратной связи необходимо озадачить и прописать в должностной инструкции администратора обязанность ответов на вопросы клиентов на сайте организации. В данном случае ежемесячная доплата администратора потребует затрат в сумме 3 тыс. руб.

Таким образом, общие затраты на организацию заочного обслуживания составят:

$$(5 \text{ тыс. руб.} + 3 \text{ тыс.руб.}) \times 12 \text{ мес.} = 96 \text{ тыс. руб.}$$

Система поощрений включает в себя материальное и нематериальное стимулирование. В качестве материального стимулирования предлагается введение ежеквартальной премии сотрудникам в сумме 5 % от фонда заработной платы:

$$486 \text{ тыс. руб.} \times 0,05 \times 4 \text{ кв.} = 97,2 \text{ тыс. руб.}$$

Нематериальное стимулирование включает в себя грамоты, благодарности, проведение корпоративных мероприятий и выездов на природу для сплочения коллектива и поднятия морального духа персонала. Сумма затрат на нематериальное стимулирование составит 5 тыс. руб. в месяц или 60 тыс. руб. в год.

Таким образом, общая сумма затрат на внедрение предложенных мероприятий составит 321,7 тыс. руб. (таблица 3.2).

Выполним расчет выручки и прибыли организации ООО «Чистый город» при внедрении внутрифирменного стандарта. По оценкам экспертов организаций сферы обслуживания при повышении лояльности клиентов к данному предприятию за счет качественного обслуживания выручка предприятия увеличивается как минимум на 5 %.

Рассчитаем прибыль организации при увеличении выручки на 5 % (таблица 3.3).

Таблица 3.3 – Анализ финансовых результатов при внедрении внутрифирменного стандарта ООО «Чистый город»

| Показатели | 2016 г. | Прогноз | Отклонение | |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|--------|
| | Сумма, тыс. руб. | Сумма, тыс. руб. | Сумма, тыс. руб. | % |
| 1 Выручка от продаж | 60 943 | 63 990 | 3 047 | 5,00 |
| 2 Себестоимость продаж | 41 080 | 41 402 | 322 | 0,78 |
| 3 Валовая прибыль (убыток) | 19 863 | 22 588 | 2 725 | 13,72 |
| 4 Коммерческие расходы | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| 5 Управленческие расходы | 18 201 | 18 201 | 0 | 0,00 |
| 6 Прибыль (убыток) от продаж | 1 662 | 4 387 | 2 725 | 163,99 |
| 7 Доходы от участия в других организациях | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| 8 Проценты к получению | 6 | 6 | 0 | 0,00 |
| 9 Проценты к уплате | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| 10 Прочие доходы | 15 158 | 15 158 | 0 | 0,00 |
| 11 Прочие расходы | 15 594 | 15 594 | 0 | 0,00 |
| 12 Прибыль (убыток) до налогообложения | 1 232 | 3 945 | 2 713 | 220,25 |
| 13 Текущий налог на прибыль | 576 | 1 578 | 1 002 | 173,99 |
| 14 Чистая прибыль (убыток) | 656 | 2 367 | 1 711 | 260,86 |

При увеличении выручки на 5 %, т. е. на 3 047 тыс. руб. и себестоимости продаж на 321,7 тыс. руб. или на 0,78 % валовая прибыль организации увеличится на 2 725 тыс. руб. или на 13,72 %.

Управленческие расходы оставим на уровне 2016 года, тогда прибыль от продаж организации увеличится также на 2 725 тыс. руб., при этом ее прирост составит 163,99 %.

Также оставив проценты к получению, прочие доходы и прочие расходы на уровне 2016 года получим увеличение прибыли до налогообложения на 2 713 тыс. руб. или на 220,25 %.

Текущий налог на прибыль составляет порядка 40 %, поэтому при прибыли до налогообложения в сумме 3 945 тыс. руб. текущий налог на прибыль составит:

$$Н = 3\,945 \text{ тыс. руб.} \times 0,4 = 1\,578 \text{ тыс. руб.}$$

Тогда чистая прибыль организации будет равна:

$$\text{ЧП} = 3\,945 \text{ тыс. руб.} - 1\,578 \text{ тыс. руб.} = 2\,367 \text{ тыс. руб.}$$

Прогнозная чистая прибыль организации будет больше чистой прибыли в 2016 году на 1 711 тыс. руб. или на 260,86 %.

Таким образом, при внедрении внутрифирменного стандарта повысятся валовая прибыль, прибыль от продаж, прибыль до налогообложения и чистая прибыль организации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключении изложим выводы, полученные при решении основных задач исследования.

Стандарт – это нормативный документ по стандартизации, разработанный на основе согласия, утвержденный признанным органом, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области. Стандарты предприятия (СТП) или стандарты организации (СТО) – это определенный набор требований к продукции, процессу и т. д., разработанные на данном предприятии и действующие только в его пределах. Основное назначение стандартов СТП – решение внутренних проблем стандартизации на данном предприятии.

Решение о разработке стандарта организации инициируется руководством компании. Разработка стандартов предприятия включает в себя мнение, как сотрудников самого предприятия, так и сотрудников других организаций в том случае, если выпускается продукция широкого потребления. Стандарты организаций разрабатываются как на создаваемые и применяемые только в данной организации продукцию, процессы и услуги, так и на продукцию, создаваемую и поставляемую данной организацией на внутренний и внешний рынок. По категориям стандарты предприятия опираются на основополагающие стандарты, в зависимости от содержания и назначения – нормативные документы, которые имеют широкую область применения или содержат общие положения для определенной области.

Выделяют несколько видов стандартов: основополагающие стандарты; стандарты на продукцию или услугу; стандарты технических условий; стандарты на работу (процесс); стандарты на методы контроля (испытания, измерения, анализа).

Стандарт состоит из отдельных элементов. К ним относятся: титульный лист; предисловие; содержание; введение; наименование; область применения;

нормативные ссылки; термины и определения; обозначения и сокращения; требования (к изложению стандарта); приложения.

Во второй части работы проведен анализ финансово-хозяйственной деятельности организации ООО «Чистый город». Основным источником дохода организации являются услуги, оказываемые предприятиям, учреждениям, организациям и населению по вывозу мусора и нечистот. В соответствии со штатным расписанием общее количество работающих на предприятии на 1.01.17 г. составляет 47 человек.

Анализ финансово-хозяйственной деятельности организации ООО «Чистый город» показал, что баланс организации уменьшается за период 2015 – 2016 годы. Стоимость внеоборотных активов уменьшается за счет уменьшения основных средств, стоимость оборотных активов увеличивается за счет как материальной, так и финансовой составляющих. Фондоотдача организации увеличивается, при этом снижается фондорентабельность, что говорит о некотором повышении эффективности использования основных средств при одновременном увеличении затрат организации. Дебиторская задолженность организации увеличивается, в основном, за счет задолженности покупателей и заказчиков, так как они составляют наибольшую долю в структуре дебиторской задолженности.

Собственные средства организации намного больше заемных, что говорит о финансовой устойчивости организации. Все заемные средства являются краткосрочными. Обязательства организации за рассматриваемый период уменьшаются, что происходит только за счет снижения кредиторской задолженности.

Все виды прибыли организации снижаются, поскольку расходы организации растут быстрее, чем доходы. В наибольшей степени снижается чистая прибыль организации. Показатели рентабельности организации также снижаются за счет снижения прибыли организации, кроме рентабельности активов, которая не изменяется в течение года.

В третьей части работы разработаны рекомендации разработке внутрифирменного стандарта ООО «Чистый город».

Стандарт будет содержать следующие разделы: организация очного обслуживания; организация заочного обслуживания; введение униформы; введение системы поощрений.

Также в работе было выполнено определение экономического эффекта от предложенных мероприятий по введению внутрифирменного стандарта организации ООО «Чистый город». Общая сумма затрат на внедрение предложенных мероприятий составит 321,7 тыс. руб. По оценкам экспертов организаций сферы обслуживания при повышении лояльности клиентов к данному предприятию за счет качественного обслуживания выручка предприятия увеличивается как минимум на 5 %. Следовательно повысятся валовая прибыль, прибыль от продаж, прибыль до налогообложения и чистая прибыль организации.

Таким образом, с помощью решения поставленных задач была достигнута цель исследования, т. е. разработаны рекомендации по совершенствованию деятельности организации ООО «Чистый город» с помощью введения внутрифирменного стандарта.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. ГОСТ Р 1.4–2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения. (последние изменения 27.04.2017).
2. Приказ Минфина России от 09.06.2001 N 44н (ред. от 16.05.2016) «Об утверждении Положения по бухгалтерскому учету «Учет материально-производственных запасов» ПБУ 5/01 (Зарегистрировано в Минюсте России 19.07.2001 N 2806).
3. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учебник / А. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – М. : ИНФРА-М, 2015. – 211с.
4. Бочаров, В. В. Финансовый анализ. Краткий курс. – СПб. : Питер, 2012. – 240 с.
5. Гончаров, В. И. Менеджмент: учебное пособие / В. И. Гончаров – Минск: Современная школа, 2014. – 635 с.
6. Димов, Ю.В. Метрология, стандартизация и сертификация : Учебник для вузов. Стандарт третьего поколения / Ю.В. Димов. – СПб.: Питер, 2013. – 496 с.
7. Донцова, Л. В. Никифорова, Н. А. Анализ финансовой отчетности. Практикум. – М. : Дело и сервис, 2012. – 612 с.
8. Друкер, П. Ф. Практика менеджмента / перевод И. П. Врагина – Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2015 – 416с.
9. Ефимов, В. В. Средства и методы управления качеством: учебное пособие. – М. : КНОРУС, 2013. – 232с.
10. Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации: учебник. / А. Я. Кибанов – Москва: ИНФРА-М, 2014. – 638с.
11. Кошечая, И.П. Метрология. Стандартизация. Сертификация : учебник / И.П. Кошечая, А.А. Канке. – М. : ФОРУМ, 2009 .– 414 с.
12. Крылова, Г. Д. Основы стандартизации, сертификации и метрологии : Учебник для вузов. – М. : ЮНИТА-ДАНА, 2012. – 671 с.

13.Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : учебник для бакалавров / И. М. Лифиц. – М. : Издательство Юрайт ; ИД Юрайт, 2014. – 411 с.

14.Любушин, Н. П., Лещева В. Б., Дьякова В. Г. Анализ финансово-экономической деятельности предприятия : Учеб. пособие для Вузов / под ред. проф. Н. П. Любушина. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 471 с.

15.Романычев, И.С. Социальная квалиметрия : оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н Стрельникова. – М.: Дашков и К, 2016. – 184 с.

16.Савицкая, Г. В. Анализ хозяйственной деятельности : учеб. / Г. В. Савицкая. – Минск : РИГТО, 2012. – 367 с.

17.Секерин, В.Д. Сфера услуг. Экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум / В.Д. Секерин. – М. : КноРус, 2013. – 424 с.

18.Селезнева, Н. Н. Анализ финансовой отчетности организации : учеб. пособие для студентов вузов по специальности «Бухгалтерский учет, анализ и аудит» (080109), слушателей курсов по подготовке и переподготовке бухгалтеров и аудиторов / Н. Н. Селезнева, А. Ф. Ионова. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 583 с.

19.Скопичев, В.Г. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия. Лабораторный практикум: Учебное пособие / В.Г. Скопичев. – СПб. : Лань, 2015. – 320 с.

20.Соснаускене, О. И., Шредер Н. Г. Шпаргалка по экономическому анализу. – М. : Аллель, 2013. – 64 с.

21.Чечевицына, Л. Н. Анализ финансово-хозяйственной деятельности: учебник / Л. Н. Чечевицына, К. В. Чечевицын. – Ростов н/Д : Феникс, 2013. – 368 с.

22.Академик, словарь и энциклопедия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://normative_reference_dictionary.academic.ru (дата обращения 5.05.2017).

23. Дмитриева, Е. Как провести экспресс-оценку финансовой отчетности. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.audit-it.ru/articles/finance/a106/196161.html> (дата обращения 10.05.2017).

24. Коэффициент соотношения дебиторской и кредиторской задолженности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://exceltable.com/otchety/sootnoshenie-debitorskoy-i-kreditorskoy-zadolzhennosti> (дата обращения 10.05.2017).

25. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gost.ru/wps/portal/pages/main> (дата обращения 20.05.2017).

26. Фондорентабельность [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://1-fin.ru/?id=311&t=15> (дата обращения 10.05.2017).

Приложение А

Бухгалтерский баланс

АКТИВ

| <i>Пояснения¹</i> | <i>Наименование показателя</i> | <i>Код строки</i> | <i>На отчетную дату отчетного периода</i> | <i>На 31 декабря предыдущего года</i> | <i>На 31 декабря года, предшествующего предыдущему</i> |
|-------------------------------|--|-------------------|---|---------------------------------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| I. ВНЕОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ | | | | | |
| - | Нематериальные активы | 1110 | - | - | - |
| - | Результаты исследований и разработок | 1120 | - | - | - |
| - | Нематериальные поисковые активы | 1130 | - | - | - |
| - | Материальные поисковые активы | 1140 | - | - | - |
| - | Основные средства | 1150 | 13648 | 19087 | 16504 |
| - | Доходные вложения в материальные ценности | 1160 | - | - | - |
| - | Финансовые вложения | 1170 | - | - | - |
| - | Отложенные налоговые активы | 1180 | - | - | - |
| - | Прочие внеоборотные активы | 1190 | - | - | - |
| - | Итого по разделу I | 1100 | 13648 | 19087 | 16504 |
| II. ОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ | | | | | |
| - | Запасы | 1210 | 2187 | 2113 | 1774 |
| - | Налог на добавленную стоимость по приобретенным ценностям | 1220 | - | - | - |
| - | Дебиторская задолженность | 1230 | 12408 | 8046 | 6341 |
| - | Финансовые вложения (за исключением денежных эквивалентов) | 1240 | 600 | 600 | 700 |
| - | Денежные средства и денежные эквиваленты | 1250 | 2660 | 2120 | 2592 |
| - | Прочие оборотные активы | 1260 | - | - | - |
| - | Итого по разделу II | 1200 | 17855 | 12879 | 11407 |
| - | БАЛАНС | 1600 | 31503 | 31966 | 27911 |

ПАССИВ

| Пояснения ¹ | Наименование показателя | Код строки | На отчетную дату отчетного периода | На 31 декабря предыдущего года | На 31 декабря года, предшествующего предыдущему |
|---|--|------------|------------------------------------|--------------------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| III КАПИТАЛ И РЕЗЕРВЫ | | | | | |
| - | Уставный капитал (складочный капитал, уставный фонд, вклады товарищей) | 1310 | 9254 | 9254 | 9254 |
| - | Собственные акции, выкупленные у акционеров ² | 1320 | (-) | (-) | (-) |
| - | Переоценка внеоборотных активов | 1340 | - | - | - |
| - | Добавочный капитал (без переоценки) | 1350 | - | - | - |
| - | Резервный капитал | 1360 | 463 | 463 | 463 |
| - | Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток) | 1370 | 18661 | 18004 | 17155 |
| - | Итого по разделу III | 1300 | 28378 | 27721 | 26872 |
| III ЦЕЛЕВОЕ ФИНАНСИРОВАНИЕ³ | | | | | |
| - | Паевой фонд | 1310 | - | - | - |
| - | Целевой капитал | 1320 | - | - | - |
| - | Целевые средства | 1350 | - | - | - |
| - | Фонд недвижимого и особо ценного движимого имущества | 1360 | - | - | - |
| - | Резервный и иные целевые фонды | 1370 | - | - | - |
| - | Итого по разделу III | 1300 | - | - | - |
| IV. ДОЛГОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА | | | | | |
| - | Заемные средства | 1410 | - | - | - |
| - | Отложенные налоговые обязательства | 1420 | - | - | - |
| - | Оценочные обязательства | 1430 | - | - | - |
| - | Прочие обязательства | 1450 | - | - | - |
| - | Итого по разделу IV | 1400 | - | - | - |
| V. КРАТКОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА | | | | | |
| - | Заемные средства | 1510 | 0 | - | 356 |
| - | Кредиторская задолженность | 1520 | 3125 | 4245 | 683 |
| - | Доходы будущих периодов | 1530 | - | - | - |
| - | Оценочные обязательства | 1540 | - | - | - |
| - | Прочие обязательства | 1550 | - | - | - |
| - | Итого по разделу V | 1500 | 3125 | 4245 | 1039 |
| - | БАЛАНС | 1700 | 31503 | 31966 | 27911 |

Приложение Б

Отчет о финансовых результатах

| <i>Пояснения¹</i> | <i>Наименование показателя</i> | <i>Код строки</i> | <i>За отчетный год</i> | <i>За предыдущий год</i> |
|------------------------------|---|-------------------|------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - | Выручка ² | 2110 | 60943 | 56370 |
| - | Себестоимость продаж | 2120 | (41080) | (36031) |
| - | Валовая прибыль (убыток) | 2100 | 19863 | 20339 |
| - | Коммерческие расходы | 2210 | (-) | (-) |
| - | Управленческие расходы | 2220 | (18201) | (16782) |
| - | Прибыль (убыток) от продаж | 2200 | 1662 | 3557 |
| - | Доходы от участия в других организациях | 2310 | - | - |
| - | Проценты к получению | 2320 | 6 | 6 |
| - | Проценты к уплате | 2330 | (-) | (-) |
| - | Прочие доходы | 2340 | 15158 | 12647 |
| - | Прочие расходы | 2350 | (15594) | (14826) |
| - | Прибыль (убыток) до налогообложения | 2300 | 1232 | 1384 |
| - | Текущий налог на прибыль | 2410 | (576) | (535) |
| - | в т.ч. постоянные налоговые обязательства (активы) | 2421 | - | - |
| - | Изменение отложенных налоговых обязательств | 2430 | - | - |
| - | Изменение отложенных налоговых активов | 2450 | - | - |
| - | Прочее | 2460 | - | - |
| - | Чистая прибыль (убыток) | 2400 | 656 | 849 |
| - | Результат от переоценки внеоборотных активов, не включаемый в чистую прибыль (убыток) периода | 2510 | - | - |
| - | Результат от прочих операций, не включаемый в чистую прибыль (убыток) периода | 2520 | - | - |
| - | Совокупный финансовый результат периода³ | 2500 | 656 | 849 |
| СПРАВОЧНО | | | | |
| - | Базовая прибыль (убыток) на акцию | 2900 | - | - |
| - | Разводненная прибыль (убыток) на акцию | 2910 | - | - |

ПОСЛЕДНИЙ ЛИСТ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Квалификационная работа выполнена мной самостоятельно.
Использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

Отпечатано в 1 экземпляре.

Список используемых источников 26 наименований.

Один экземпляр сдан на кафедру.

«___»_____ 2017 г.
дата

(подпись)

(Ф.И.О.)